



**Цифровая образовательная платформа:**

**Модуль "Реализация образовательного процесса"**

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программного обеспечения**

## Содержание

|                                                                                                                                                                                                        |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Реализация образовательного процесса»».....                                                      | 3 |
| 1.1. Поставка ПО «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Реализация образовательного процесса»».....                                                                                              | 3 |
| 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....                                                                                                             | 3 |
| 3. Совершенствование программного обеспечения.....                                                                                                                                                     | 4 |
| 4. Техническая поддержка.....                                                                                                                                                                          | 4 |
| 5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....                                                                                                                | 4 |
| 5.1. Персонал ООО «НИК-А Тек», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку Цифровой образовательной платформы: Модуль «Реализация образовательного процесса» ..... | 5 |

## **1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Реализация образовательного процесса»»**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Реализация образовательного процесса»» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- доработка ПО под требования Заказчика;
- предоставление документации.

### **1.1. Поставка ПО «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Реализация образовательного процесса»»**

Цифровая образовательная платформа: Модуль «Реализация образовательного процесса» поставляется клиентам в виде веб-портала, и размещается на оборудовании Исполнителя (разработчика программного продукта).

Всем клиентам доступны обновления продукта.

Документация находится на сайте компании разработчика.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу [help@nik-a.tech](mailto:help@nik-a.tech).

### **3. Совершенствование программного обеспечения**

Продукт регулярно развивается – появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить техническое предложение на портал технической поддержки на электронную почту [help@nik-a.tech](mailto:help@nik-a.tech).

Предложение будет рассмотрено, в случае признания его эффективности будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

### **4. Техническая поддержка**

Для оказания технической поддержки ПО пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [help@nik-a.tech](mailto:help@nik-a.tech).

### **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности**

Администраторы «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Реализация образовательного процесса»» должны обладать навыками работы с административной панелью, а также иметь доступ к документообороту (доступ к спискам студентов, контактной информацией, расписанию).

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Реализация образовательного процесса»»;
- документация по эксплуатации программного обеспечения «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Реализация образовательного процесса»»;

**5.1. Персонал ООО «НИК-А Тек», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку Цифровой образовательной платформы: Модуль «Реализация образовательного процесса»**

| <b>Должность</b>                 | <b>Количество сотрудников</b> | <b>Задачи</b>                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Системный администратор          | 1                             | управление сервером, мониторинг ошибок на IP адрес, обработка запросов и поток сессий на адрес, обслуживание оборудование (сервер должен работать круглосуточно) |
| Фронтенд-разработчик             | 1                             | усовершенствование внешней части сайта                                                                                                                           |
| Бэкенд-разработчик               | 1                             | управление всеми исходниками и информациями проекта, улучшение и создание базы данных, управление ими, работа с интеграцией с внешними сервисами и т.д.          |
| Специалист технической поддержки | 2                             | ответ на интересующие вопросы, помощь при возникновении проблем                                                                                                  |

## **6. План поддержки программного обеспечения**

ООО «НИК-А Тек» устанавливает срок поддержки программного обеспечения «Цифровая образовательная платформа: Модуль «Реализация образовательного процесса»» продолжительностью не менее 10 (десяти) лет с момента включения продукта в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

В течение указанного срока правообладатель гарантирует:

- сопровождение и техническую поддержку ПО силами штатных специалистов ООО «НИК-А Тек»;
- выпуск обновлений, направленных на устранение выявленных неисправностей, повышение производительности и безопасности программного обеспечения;
- развитие функциональных возможностей ПО в соответствии с собственным планом разработки и по обоснованным заявкам пользователей;
- предоставление актуальной эксплуатационной документации на русском языке;
- консультационную поддержку пользователей по вопросам установки, настройки и эксплуатации ПО.

По истечении установленного срока поддержки правообладатель оставляет за собой право продлить срок сопровождения ПО на основании отдельного решения.